



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 00143.0.2022

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

PRESIDENTE:

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.VOCALES:D.####, en representacion de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES

DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D.####, en representaci3n de COLEGIO OFICIAL

INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que uede Te resumirse en: Desde al asado

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes por escrito.La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamaci3n, que

consta en el expediente y solicita: "Recuperar nuestro dinero que asciende a 316,98 €, Soliamos pagar 53 € al mes por dos lineas con llamadas ilimitadas, fijo y TV y empezaron a cobrarnos 76,73

€ en junio, 75,15 € en julio, 89,61 € en agosto y 91,84 € en septiembre que asciende a 119,57 € de mas que afadidos a los 316,98 € suman 436,55 €",En su escrito de 8 de febrero refiere: "No estoy de acuerdo con lo que me estan diciendo ni

proponiendo'.En su escrito de 15 de febrero refiere: "Aclaro de nuevo que los 119, 57 € que sobrepasaron los

meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2021 fueron reclamamos por nosotros y se

comprometieron a devolvernos en octubre y noviembre. Sin embargo, pasaron 28 de octubre

2021 de 1,10 euros y el 29 de octubre de 2021 pasaron 140,85 € cobrados al banco el 2 de

noviembre. Tras quejarnos de nuevo en diciembre por los 140 € y la no devoluci3n nos pasaron

176 € el 30 de noviembre que rechazamos a finales de diciembre tras haber esperado un tiempo a

a solucion por parte de #### y hablado con OCU y habiéndonos cambiado a otra compafia'.



Comunidad de Madrid

En su escrito de 21 de marzo de 2022 refiere: "Recibimos llamadas constantes a todos nuestros teléfonos de ##### y de su asesoría jurídica a horas como las 8:00 de la mañana y repetitivas y tarde por la noche. En su escrito de fecha 12/09/2022 refiere: "Tal y como nos solicitan envío: 1.- factura de 20 de

enero de 2021 con importe acordado al mes de 53,44 €, 2.- ##### nos debe 119,57 €. La _ parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando que: "Tras un estudio de la reclamación con respecto a la oferta contratada, les informamos de que, el Sr. ##### modifica las condiciones iniciales contratadas, concretamente acepta unos descuentos con fecha 08/05/2020, que consistían en:

- Descuento del 30% sobre la cuota mensual del Pack contratado para la línea ##### durante 12 meses, a cambio de permanecer activo el servicio 12 meses.- Descuento del 50% sobre la cuota mensual de Orange TV Cine y Series durante 12 meses, a cambio de permanecer activo el servicio 12 meses. Les adjuntamos copia del e-mail remitido al cliente, para su conocimiento:" #####, Te

recordamos que, como nos comprometimos el 08 de mayo de 2020, hemos aplicado los siguientes descuentos sobre el servicio del número ##### del que es titular ##### con NIF #####-R: Descuento 30% sobre cuota mensual del paquete Internet durante 12 meses. Comenzarás a disfrutar de este descuento a partir del 08 de mayo de 2020. Descuento 50% sobre cuota mensual Orange TV Cine y Series durante 12 meses. Comenzarás a disfrutar de este descuento a partir del 08 de mayo de 2020. Recuerda que este/os descuento/s aplicado/s, esta/n sujeto/s a un compromiso de permanencia en el servicio fijo de: Compromiso de permanencia ADSL de 12 meses con penalización de 238.36 Euros (impuestos indirectos incluidos). Compromiso de permanencia ADSL de 12 meses con penalización de 134.13 Euros (impuestos indirectos incluidos). En caso de incumplimiento por tu parte de este/estos compromisos/s de permanencia/s, ##### tiene el derecho a penalizarte con la cantidad indicada. En este sentido les comunicamos que, la oferta realizada el 08/05/2020, se aplicó correctamente desde la factura de fecha 12/06/2020 a la de fecha 12/05/2021, por tanto, durante la vigencia de 12 meses de la oferta, sin proceder su aplicación desde la factura del 12/06/2021. Asimismo con fecha 20/08/2021, el titular modifica de nuevo las condiciones contratadas, concretamente acepta una oferta que consistía en:- Para la línea #####: Pack Jazz ONE Fibra 600 + línea, con tarifa plana de llamadas nacionales y a móviles y Orange TV Cine y Series.- Para la línea #####: Tarifa Pack Jazz ONE Sin Límite + 25GB. Siendo la cuota mensual de! Pack de 54,57 euros (impuestos incluidos),

Igualmente, el 23/08/2021, el cliente aceptó para la línea #####, la Tarifa Pack Línea adicional Sin Límite + 8GB, con cuota mensual de 8 euros (impuestos incluidos). Con relación a lo anterior, se ha verificado que las condiciones ofrecidas el 20/08/2021 y el 23/08/2021, se aplicaron correctamente, excepto en relación a la línea #####, para la que se tarificarlas llamadas realizadas a fijos y a móviles y en este sentido, ##### ha realizado el ajuste de la facturación emitida en relación a dichas llamadas, tal y como les detallamos a continuación:- El 23/09/2021, ajuste de 9,68 euros (sin impuestos), en la factura de fecha 12/08/2021 y ajuste de 17,58 euros (sin impuestos), en la factura de fecha 12/09/2021, aplicados como descuento en la factura emitida el 27/10/2021, de la que adjuntamos copia.- El 04/11/2021, ajuste de 61,95 euros (sin impuestos), en la factura de fecha 27/10/2021, aplicado como descuento en la factura emitida el 27/11/2021. ARBCRS32 Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid Tfno. Tramitación solicitudes: ##### y ##### 2/4

28045 Madrid Tfno. Tramitación solicitudes: ##### y ##### 2/4

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

El 29/11/2021, ajuste de 151,85 euros (sin impuestos), en la factura de fecha 27/11/2021 aplicado como descuento en la factura emitida el 27/12/2021. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se puede constatar.1° Se contratan unas condiciones con fecha 8 de mayo de 2020.2° Se modifican las condiciones suscritas con fecha 20 de agosto de 2021

3° El titular de las líneas Don ##### fallece con fecha 16 de agosto de 2021.4° Factura de fecha 21/12/2021 con un importe de -151,85 €.5° Se da de baja las líneas con fecha 30/12/2021 y devolución de los dispositivos con fecha 10/01/22.6° La mercantil no aporta ni contrato suscrito por el titular ni factura alguna.7° La mercantil aporta documento enviado por e-mail de las condiciones contratadas en las que no se puede constatar la fecha de las promociones suscritas y tampoco si se han recibido o no las mismas por el titular.

8° La mercantil refiere que las líneas figuran portadas con fecha 28/12/2021 y 04/01/2022. Este Colegio Arbitral solo puede constatar el fallecimiento del titular de la línea con fecha 16 de agosto de 2021, por tanto, deviene imposible la modificación del contrato por el titular de la línea. Por todo ello, este Colegio Arbitral acuerda en EQUIDAD, ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y por tanto, la mercantil debe abonar el importe de 31,66 € correspondiente a aplicar la cantidad de 119,57 € que constituye facturación excesiva según contrato y descontar de los 87,91 € solicitados por la mercantil que adeuda la reclamante. Dicho importe, se debe abonar en el número de cuenta corriente donde vinieran efectuando el cargo de las facturas para el servicio contratado. Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones de la mercantil del importe solicitado que asciende a 87,91 € al no estar acreditada dicha deuda. Así mismo, la mercantil, deberá excluir, en su caso, del cualquier fichero de solvencia patrimonial en la pudiera haber registrado o solicitado a tercero que incluya al reclamante. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo Único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio. Madrid, 19 de septiembre de 2022

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL S^f c
STE

Fdo.: #####

VOCAL REPRESENTANTE VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
CONSUMIDORES Ae Wee |
FERNANDEZ Fdo.: Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
CONSUMIDORES Ae Wee |
FERNANDEZ Fdo.: Fdo.:

ARBCRS32